調查工作的成果

申訴專員的建議

6.1　《申訴專員條例》規定，申訴專員在進行調查後，可就其提出的意見及理由作出報告，並且提出建議。這些建議大致可分為兩類：

(a) 紓解不滿的建議 ── 旨在糾正錯誤，包括採取補救措施及向投訴人致歉。

(b) 改善行政的建議 ── 旨在令有關機構改善其一般行政或某方面的行政，包括修訂某些程序和工作方法，以糾正行政錯誤、堵塞漏洞或補救不足之處。

本人尊重政府當局制訂政策的權力，但也會不時就政策提出意見，以促使有關當局注意某些政策可能已經不合時宜，或藉此引起公眾人士的討論。

6.2　有不少投訴是針對個別人員的行動或工作態度而提出的。由於本署的目標是提高公共行政的質素，一般來説，本署希望透過調查，協助有關機構作出改善和避免出錯。本署甚少建議對個別人員採取紀律處分，因為我們相信應由有關機構的首長決定是否懲罰事涉的人員。簡言之，我們的目的是為求改進，而不是指責非難；是提出有建設性的意見，而不是吹毛求疵。

6.3　本人假如認為有關機構的首長並沒有就本署的調查報告採取適切的行動，即可以根據《申訴專員條例》，將報告及建議，連同其他意見，提交行政長官。倘若本人認為有關機構曾有嚴重失當或處事不公的情況，亦可向行政長官再提交一份報告；這份報告的文本須提交立法會省覽。在本年度內，本人曾向行政長官提交了一份這類報告（參閱**第4.16段**）。

《政府覆文》

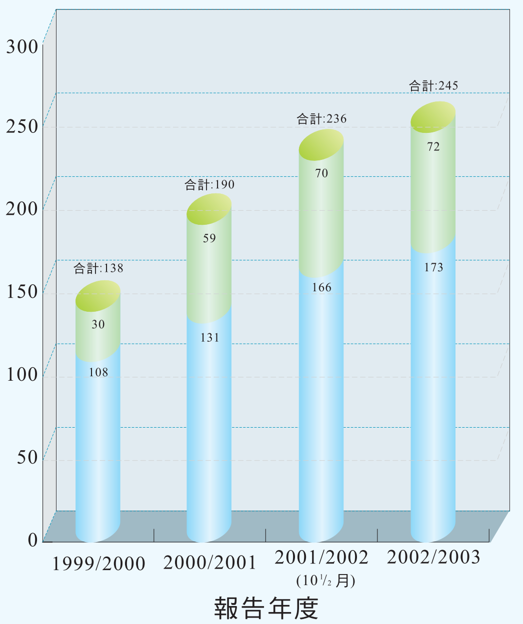
6.4　自一九九五年開始，政府當局在向立法會提交申訴專員年報後的三個月內，便會向立法會提交《政府覆文》，匯報政府部門和法定機構採取了哪些跟進行動，以落實申訴專員的建議。這項安排反映出政府當局重視申訴專員在確保政府開明問責，以及促進公共行政公平方面的職能。

提高公共行政的質素

6.5　申訴專員制度的主要功能，是透過調查後提出建議，改善公共行政制度或行為。本署提出並獲得被投訴機構採納的改善建議的數目，是顯示我們工作成果的一項重要指標。在二零零二／零三報告年度內，本署完成了124宗個案的全面調查[3]及六項直接調查，並分別提出了173項及72項建議，其中超過95%的建議已獲有關部門及機構接納。這些部門及機構每落實一項建議，在公共行政方面便有所改善。值得注意的是，在本署進行調查期間，有關的機構往往會展開內部檢討，甚至隨即落實某些改善措施。對於這些「自發性」反應，本署十分讚賞；這亦同時證實，本署經常擔當着催化改善公共行政的角色。當然，我們必須向投訴人致意，感謝他們向本署提出其個案，從而促使有關部門及機構改善公共服務。

3　有別於以另類排解糾紛方法處理的個案：計有現處計劃的個案(176宗)、提供協助／作出澄清的個案(1,996宗)及調解的個案(6宗)，共提出134項建議(參閱**第四章**)。

圖表 6.1　本署提出的建議數目



就接到的投訴進行調查後提出的建議
進行直接調查後提出的建議

對本署服務的讚揚

6.6　本署不時會收到投訴人和機構的致謝信，對於本署不偏不倚、全面徹底的調查工作表示讚賞。本署視讚揚為一種鼓勵，策勉我們繼續改進。本署亦歡迎任何有助我們改善服務的意見。

圖表 6.2　致謝信摘錄

正面的投訴文化

6.7　毫無疑問，投訴多因冤屈或不滿而起，但這並不表示投訴都是消極和負面的。市民若真誠地作出投訴，其實只是適當地行使公民權利。有理據的投訴促使政府重新檢討其政策、措施和程序，由申訴專員擔當監察的角色。投訴其實為我們提供機會，讓我們檢討及改進、糾正錯誤及進行革新。公共行政也因此能夠進步、發展和改善。

6.8　多年以來，我們一直向市民和《申訴專員條例》附表 1 所列的機構推廣正面的投訴文化。有關本署的公眾教育及宣傳推廣活動，可參閱**第七章**。